

**ANALISIS *CRM* UNTUK MENCIPTAKAN PERSEPSI KUALITAS JASA
YANG BERDAMPAK PADA RETENSI PELANGGAN HOTEL BIDAARA
JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk mendapatkan gelar Sarjana pada

SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT

Jenjang Pendidikan Strata 1

Oleh
Ni Made Dini Arisani
1200965714



**PROGRAM SARJANA EKONOMI
MANAGEMENT DEPARTMENT
SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT
BINUS UNIVERSITY
2011**

**ANALISIS *CRM* UNTUK MENCIPTAKAN PERSEPSI KUALITAS JASA
YANG BERDAMPAK PADA RETENSI PELANGGAN HOTEL BIDA KARA
JAKARTA**

**Oleh
Ni Made Dini Arisani
1200965714**

SKRIPSI



**PROGRAM SARJANA EKONOMI
MANAGEMENT DEPARTMENT
SCHOOL OF BUSINESS MANAGEMENT
BINUS UNIVERSITY
2011**

PERNYATAAN

Dengan ini saya :

Nama : Ni Made Dini Arisani

NIM : 1200965714

Judul Skripsi :

ANALISIS CRM UNTUK MENCIPTAKAN PERSEPSI KUALITAS JASA YANG BERDAMPAK PADA RETENSI PELANGGAN HOTEL BIDADARA JAKARTA

Memberikan kepada Binus University hak non – eksklusif untuk menyimpan, memperbanyak, dan menyebarluaskan skripsi karya saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja, dalam bentuk format tercetak, dan atau elektronik.

Menyatakan bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian hasil skripsi saya guna mengembangkan karya di masa depan, misalnya bentuk artikel, buku, perangkat lunak, ataupun sistem informasi.

Jakarta, 29 Februari 2012



Ni Made Dini Arisani

1200965714

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis skripsi yang berjudul “Analisis *Perceived Fairness* Untuk Menciptakan Loyalitas Pelanggan Dan Berdampak Pada *Positive Talking* Dan Mendorong Orang Lain Menggunakan Kartu Kredit UOB Buana Indonesia” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan / atau Doktor) baik di Binus University maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian penulis sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 29 Februari 2012



Benhardi Santoso
1200943354

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Ida Sang Hyang Widi Wasa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulisan skripsi yang berjudul "ANALISIS CRM UNTUK MENCIPTAKAN PERSEPSI KUALITAS JASA YANG BERDAMPAK PADA RETENSI PELANGGAN HOTEL BIDADARA JAKARTA" ini dapat terselesaikan tepat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Skripsi ini diajukan untuk melengkapi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen Binus University. Penulisan skripsi ini berhasil diselesaikan melalui serangkaian kerja sama antara penulis dengan Dosen Pembimbing, pihak perusahaan dan pihak - pihak terkait lainnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah memperoleh dukungan, motivasi, semangat dan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa dan ungkapan terima kasih atas segala yang telah diberikan kepada :

1. I Ketut Erdi Nuka, Luh Susmiari, Gede Permadi sebagai keluarga yang selalu mendukung dan memberikan semangat.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Harjanto Prabowo, MM. selaku rektor Binus University.
3. Bapak Idris Gautama So., SE., S.Kom, MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Binus University.
4. Ibu Dian Tauriana SE., M.Sc. sebagai dosen pembimbing yang memberi saran dan masukan kritis yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Retno Dewanti, S.Si., MM., selaku dosen jurusan Manajemen yang selalu terbuka untuk memberikan bantuan dan masukan bagi peneliti.
6. Ibu Made Setiary sebagai *General Manager* Hotel Bidakara Jakarta.
7. Benhardi Santoso, Yunihar Ningsih, Farin Purnadinata, Himawan Sentosa, Sobatsky, HIMME (Himpunan Mahasiswa Ekonomi Manajemen), serta teman - teman lainnya yang selalu mendukung dan memberikan semangat bagi peneliti.
8. Seluruh dosen yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti selama proses perkuliahan, beserta teman - teman mahasiswa Binus University jurusan Manajemen angkatan 2008.

Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat, baik bagi perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan baik isi, susunan, pembahasan dan penyajiannya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Jakarta, 29 Februari 2012

Penyusun,

Ni Made Dini Arisani

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul Luar	i
Halaman Judul Dalam	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Surat Pernyataan.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 <i>Customer Relationship Management</i>	10
2.1.2 Persepsi Kualitas Jasa.....	14
2.1.3 Retensi Pelanggan	19
2.2 Kerangka Pemikiran.....	24
2.2.1 Hubungan antar variabel	25
2.3 Hipotesis	27
BAB III.....	29
3.1 Metode yang Digunakan.....	29
3.2 Operasionalisasi Variabel	30
3.3 Jenis dan Sumber Data	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34

3.5	Teknik Pengambilan Sampel	34
3.6	Metode Analisis	36
3.6.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas	36
3.6.2	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	41
3.7	Rancangan Uji Hipotesis	47
3.8	Rancangan Pemecahan Masalah	50
BAB IV	51
4.1	Profil Hotel Bidakara Jakarta	51
4.1.1	Fasilitas Hotel Bidakara Jakarta	54
4.1.2	Struktur Organisasi	57
4.2	Profil Responden Hotel Bidakara Jakarta	59
4.2.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	60
4.2.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	61
4.2.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.2.4	Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	63
4.3	Trasformasi Data Ordinal Menjadi Data Interval	64
4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	67
4.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel <i>Customer Relationship Management</i> (X_1)	68
4.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Persepsi Kualitas Jasa (X_2)	69
4.4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Retensi Pelanggan (Z)	70
4.5	Uji Normalitas	71
4.5.1	Uji Normalitas Variabel <i>Customer Relationship Management</i>	71
4.5.2	Uji Normalitas Variabel Persepsi Kualitas Jasa	73
4.5.3	Uji Normalitas Variabel Retensi Pelanggan	74
4.6	Analisis Korelasi antar Variabel	76
4.6.1	Korelasi antara <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Persepsi Kualitas Jasa	77
4.6.2	Korelasi antara <i>Customer Relationship Management</i> terhadap Retensi Pelanggan	77
4.6.3	Korelasi antara Persepsi Kualitas Jasa terhadap Retensi Pelanggan	78
4.7	Pengujian Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	79

4.8	Implikasi Hasil Penelitian	99
BAB V		102
5.1	Simpulan.....	102
5.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA		106
RIWAYAT HIDUP		
LAMPIRAN		
SURAT SURVEY		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tingkat Penghunian Kamar pada Hotel Bintang di Dua Puluh Provinsi, Januari - November 2011	1
Tabel 1.2 Analisa Pesaing Hotel Bidakara Jakarta	4
Tabel 3.1 Desain Penelitian.....	29
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel.....	31
Tabel 3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	34
Tabel 3.4 Interpretasi koefisien korelasi nilai r	40
Tabel 3.5 Kategori Pengaruh Variabel dalam <i>Path Analysis</i>	43
Tabel 4.1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	63
Tabel 4.5 Transformasi Variabel <i>Customer Relationship Management</i>	65
Tabel 4.6 Transformasi Variabel Persepsi Kualitas Jasa	66
Tabel 4.7 Transformasi Variabel Retensi Pelanggan	66
Tabel 4.8 Tabel Validitas <i>Customer Relationship Management</i>	68
Tabel 4.9 Tabel Validitas Persepsi Kualitas Jasa	69
Tabel 4.10 Tabel Validitas Retensi Pelanggan.....	70
Tabel 4.11 <i>Test Of Normality</i> Variabel <i>Customer Relationship Management</i>	71
Tabel 4.12 <i>Test Of Normality</i> Variabel Persepsi Kualitas Jasa	73
Tabel 4.13 <i>Test Of Normality</i> Variabel Retensi Pelanggan	74
Tabel 4.14 Korelasi	76
Tabel 4.15 Interpretasi koefisien korelasi nilai r	77
Tabel 4.16 Hasil Analisis Korelasi.....	78
Tabel 4.17 Model Summary Sub-struktur 1	81
Tabel 4.18 Anova Sub-struktur 1	83
Tabel 4.19 Coefficients Sub-struktur 1	84

Tabel 4.20	<i>Descriptive Statistics</i> Sub-struktur 2	87
Tabel 4.21	Model Summary Sub-struktur 2	88
Tabel 4.22	Anova Sub-struktur 2	93
Tabel 4.23	Coefficients Sub-struktur 2	94
Tabel 4.24	Hasil penelitian dari koefisien jalur pengaruh antara <i>CRM</i> (X) terhadap Persepsi Kualitas Jasa (Y) dan Dampaknya pada Retensi Pelanggan (Z).....	99

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Logo Hotel Bidakara Jakarta	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Bidakara Jakarta	57
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.4 Profil Responden Berdasarkan Usia	61
Gambar 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Gambar 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	63
Gambar 4.7 Grafik Normalitas data Variabel <i>CRM</i>	72
Gambar 4.8 Grafik Normalitas data Variabel Persepsi Kualitas Jasa	73
Gambar 4.9 Grafik Normalitas data Variabel Retensi Pelanggan	75
Gambar 4.10 Diagram Jalur	79
Gambar 4.11 Sub-struktur 1	80
Gambar 4.12 Sub-struktur 2	80
Gambar 4.13 Sub-struktur 1 Beserta Koefisien Jalur	87
Gambar 4.14 Sub-struktur 2 Beserta Koefisien Jalur	95
Gambar 4.15 Struktur pengaruh <i>X</i> , <i>Y</i> , dan <i>Z</i> beserta Koefisien Jalur	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	L1
Lampiran 2 Tabel Data Ordinal X.....	L2
Lampiran 3 Tabel Data Ordinal Y.....	L3
Lampiran 4 Tabel Data Ordinal Z	L4
Lampiran 5 Tabel Transformasi Data ke Interval X	L5
Lampiran 6 Tabel Transformasi Data ke Interval Y	L6
Lampiran 7 Tabel Transformasi Data ke Interval Z.....	L7
Lampiran 8 Tabel Data Uji Normalitas & <i>Path Analysis</i> X.....	L8
Lampiran 9 Tabel Data Uji Normalitas & Path Analysis Y.....	L9
Lampiran 10 Tabel Data Uji Normalitas & Path Analysis Z	L10
Lampiran 14 Tampilan <i>Database</i> Reservasi Hotel Bidakara Jakarta.....	L11
Lampiran 15 Tampilan <i>Privilege Card</i> Hotel Bidakara Jakarta.....	L12